



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI A.P.S.P. "SANTA MARIA" DI CLES

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI A.P.S.P. "SANTA MARIA" DI CLES

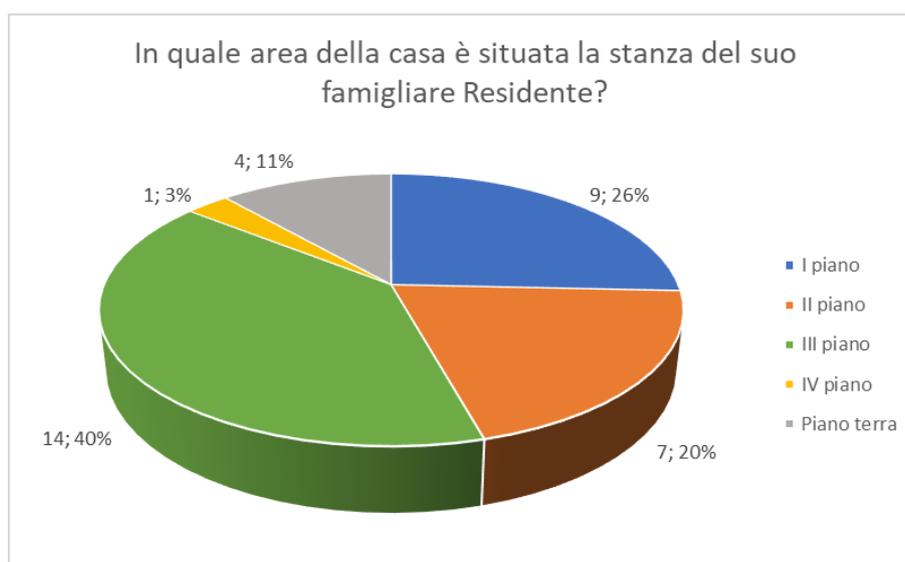
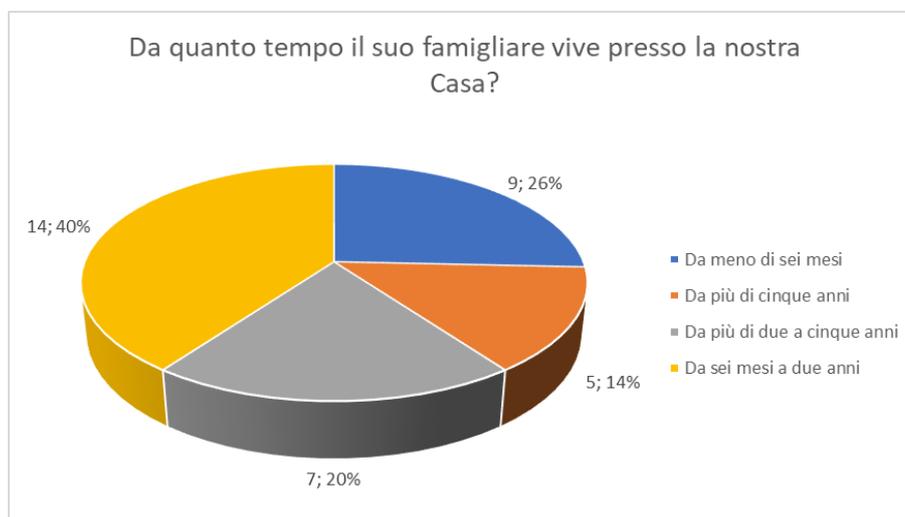
La rilevazione si è svolta tramite l'invio al familiare di riferimento di ogni residente di un questionario da compilare online nel periodo 15 dicembre 2021 – 10 gennaio 2022. All'indagine hanno risposto 35 familiari/cari di riferimento pari al 24% degli aventi diritto.

La scala di riferimento per le risposte era da 1 (estremamente insoddisfatto) a 6 (molto soddisfatto); il valore medio di discriminazione tra punteggi positivi e negativi è rappresentato dal valore di 3,5.

Elaborazione dei dati e predisposizione del report a cura di Upipa sc nel corso del mese di febbraio 2022.

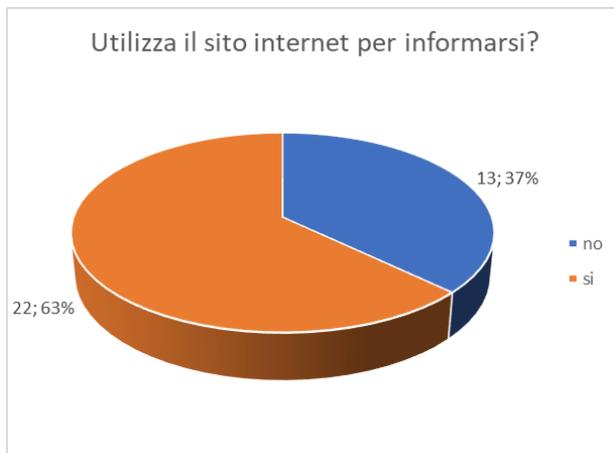
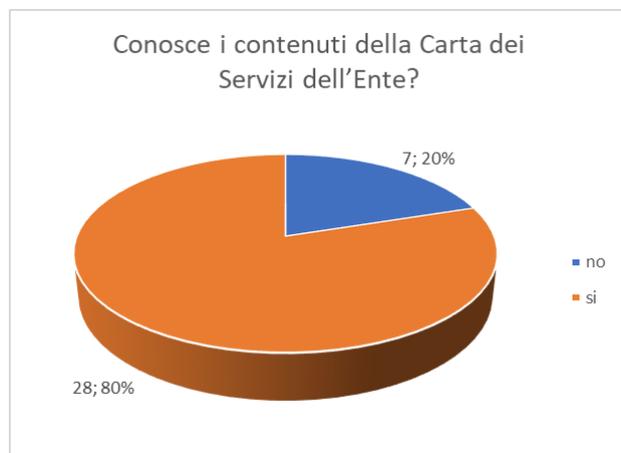
Sezione prima – Dati generali

I rispondenti sono per il 40% familiari di persone che vivono presso la RSA di Cles da un periodo tra i 6 mesi e i 2 anni; una discreta percentuale (26%) sono familiari di residenti entrati da poco in RSA (meno di 6 mesi). Nella maggior parte dei casi (40%) i residenti abitano al III piano della struttura.



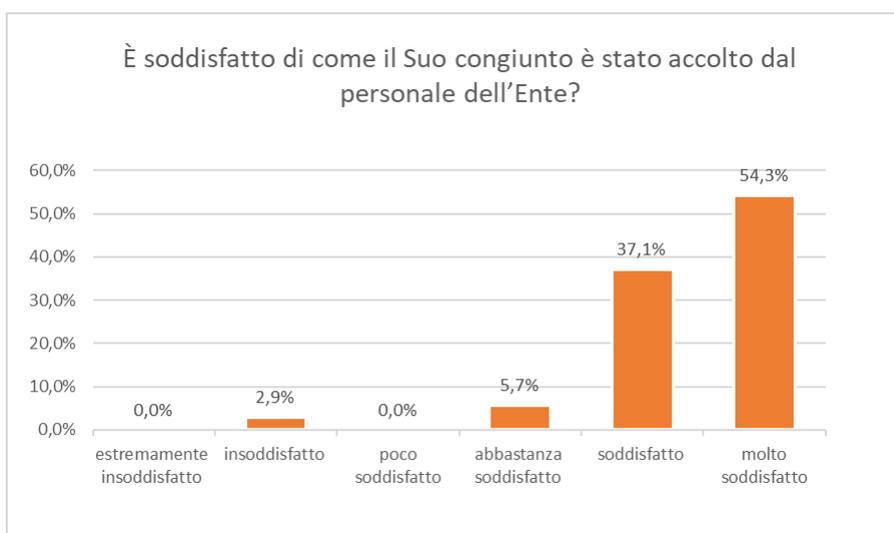
Si rileva che i familiari che consultano il sito internet dell'ente rappresentano la maggioranza dei rispondenti (63%), percentuale che scende al 37% quando si fa riferimento alla pagina facebook. La carta dei servizi

dell'ente risulta invece conosciuta dall'80% dei familiari. Interessante evidenziare che non c'è perfetta coincidenza tra coloro che utilizzano il sito internet e la pagina facebook per informarsi. Dei 13 familiari che consultano facebook, solo 8 consultano anche il sito (5 solo facebook).

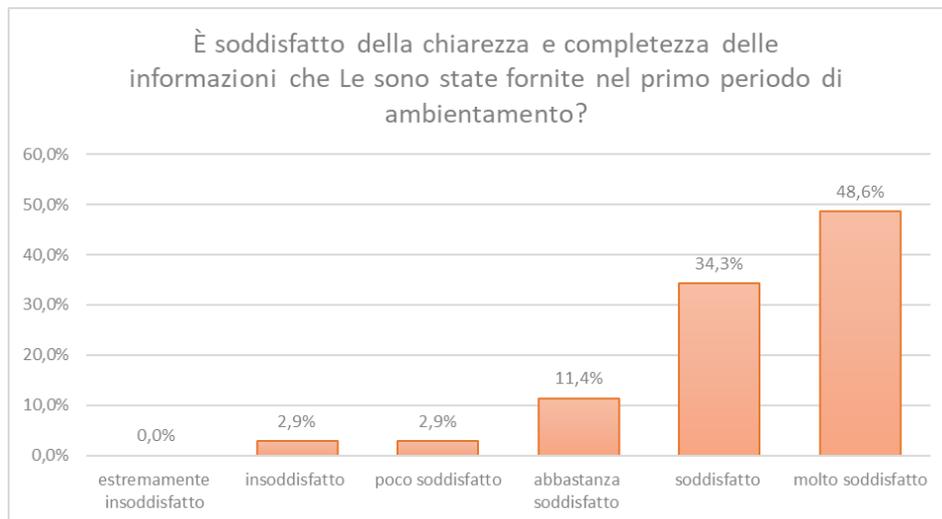


Sezione seconda - Soddisfazione sui singoli servizi erogati dall'ente

Complessivamente i quesiti relativamente all'accoglienza della persona in RSA e alla completezza delle informazioni che sono state fornite durante il periodo di ambientamento registrano un grado molto alto di soddisfazione.



Più del 50% dei rispondenti riferisce di essere molto soddisfatto dell'accoglienza che l'ente ha attivato in ingresso, con un punteggio medio (su scala a 6) di 5,40 – una sola persona ha assegnato un punteggio sotto il valore medio (3,5) – si riporta di seguito il commento che ha scritto sul questionario.



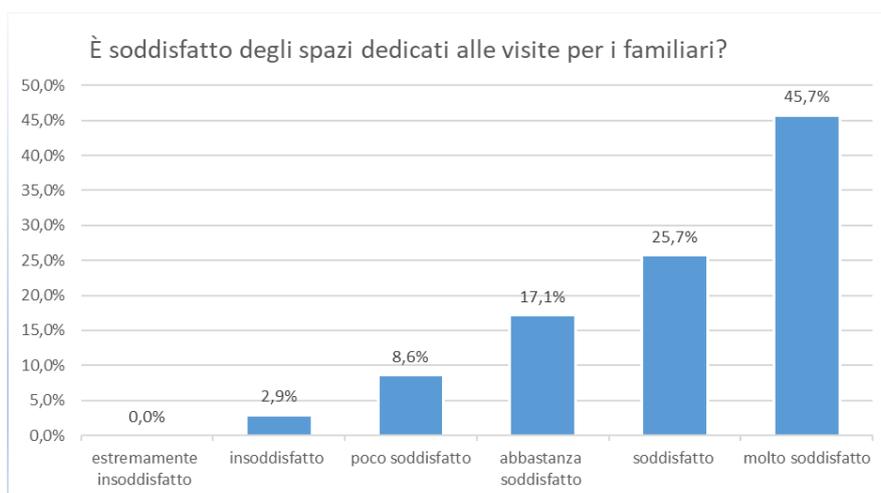
La chiarezza e completezza delle informazioni registrano un analogo grado di soddisfazione.

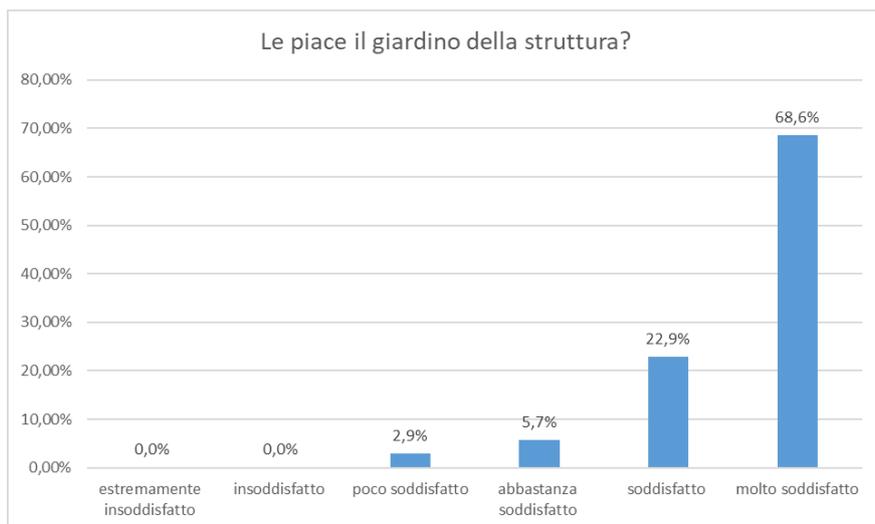
Commenti dei familiari

- ✓ Non ho mai avuto nessun colloquio con il dottore, mai visto né sentito. Ha cambiato la terapia senza interpellare o avvisare i parenti.
- ✓ Purtroppo, il primo periodo di inserimento è coinciso con l'inizio della pandemia covid19, l'ospite era disorientato per il trasferimento in RSA e il personale non era preparato ad affrontare l'emergenza, nei primi momenti mancavano i dispositivi di protezione individuali, non ci si sapeva regolare, ecc. Per questi motivi l'accoglienza e il primo periodo di ambientamento sono stati veramente tragici, ho dato qualche punto in più solo perché capisco i motivi.

Ambiente

Anche la soddisfazione rispetto agli spazi dedicati alle visite evidenzia un ottimo riscontro (valore medio delle risposte 5,03), raggiungendo un valore di sicura eccellenza rispetto al giardino (valore medio 5,57). I commenti di alcuni familiari restituiscono interessanti spunti per l'ulteriore miglioramento.



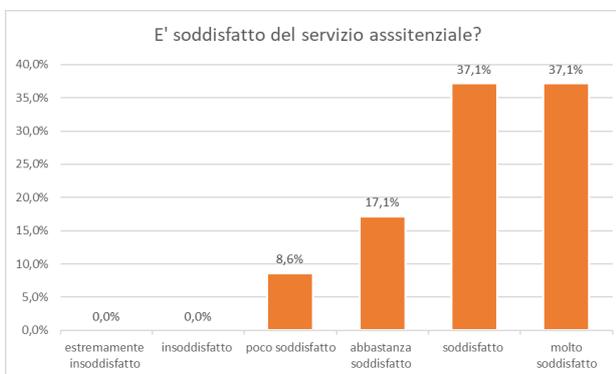
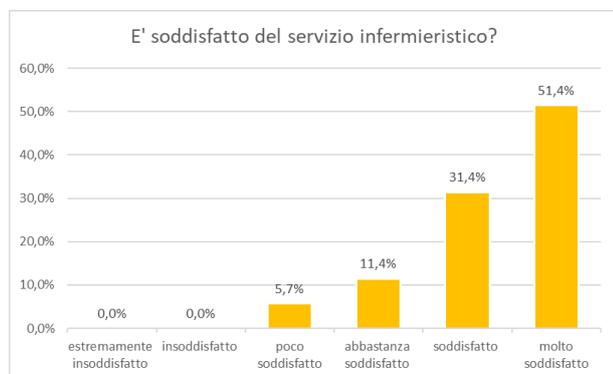


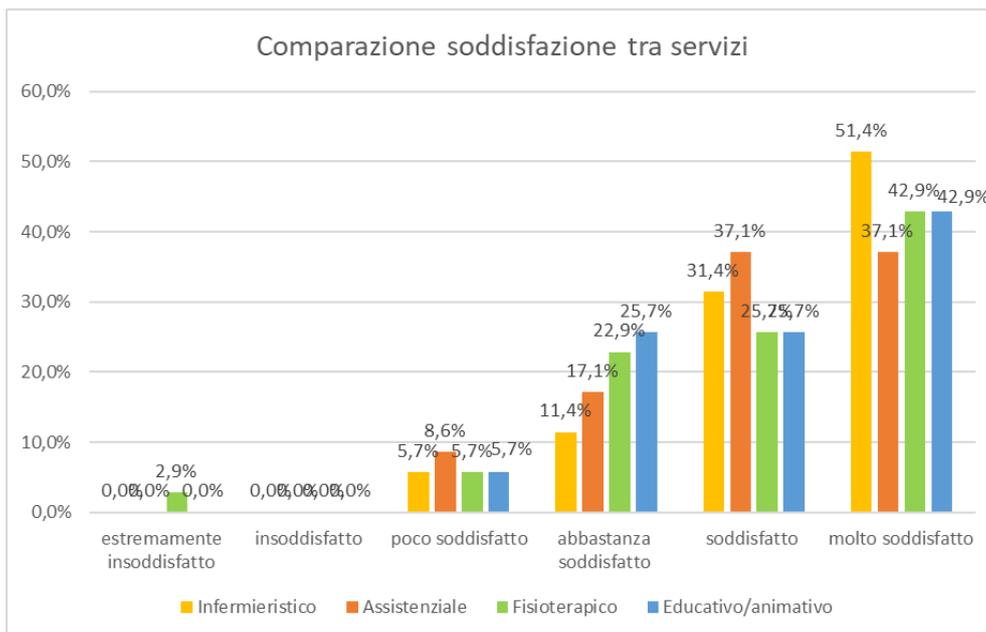
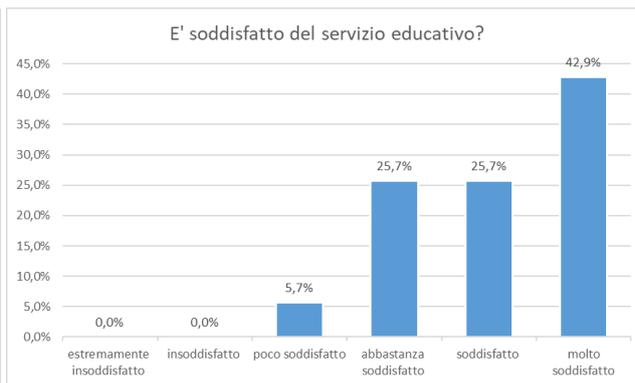
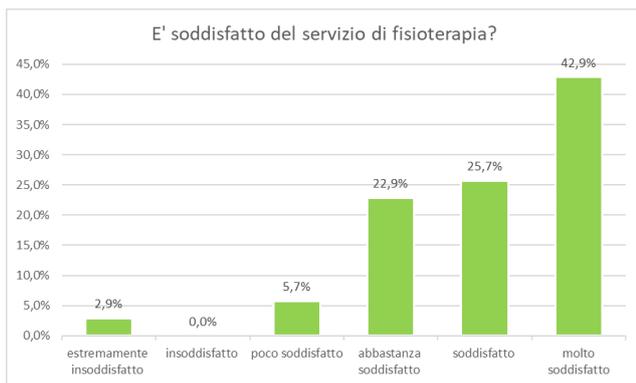
Commenti dei familiari

- ✓ Lo spazio per le visite è un ambiente triste e l'inverno è freddo (residente presente in struttura da 6 mesi a 2 anni)
- ✓ Gli spazi interni sono piuttosto ristretti, mi piacerebbe che il giardino fosse agibile anche in inverno, gli ospiti hanno tanto bisogno di stare, anche solo dieci minuti all'aria aperta per poter fare due passi, ma i vialetti del giardino sono ingombri di neve.
- ✓ Il giardino è bello, dovrebbe esserci più pulizia soprattutto sulle panchine, sedie; i contenitori rifiuti svuotati più frequentemente.
- ✓ Questa estate mi sembrava che fosse meglio perché si poteva venire in più persone ed era più piacevole per il mio caro, però meglio così che di meno. Prima della pandemia andava molto bene però non si può fare il confronto.

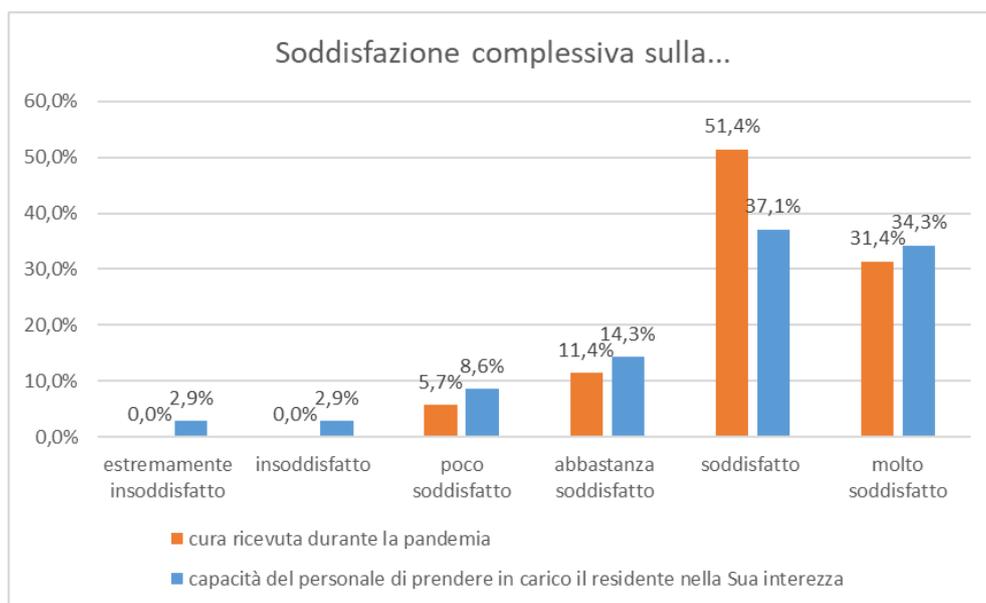
Servizio sanitario e assistenziale

Le seguenti domande indagavano la soddisfazione rispetto ai singoli servizi erogati in struttura: infermieristico, assistenziale, fisioterapico ed educativo. Si riportano sia i grafici per servizio che un grafico di comparazione tra gli stessi.





Appare evidente che i rispondenti sono complessivamente soddisfatti di tutti i servizi erogati dagli enti con i seguenti punteggi medi: infermieristico (5,29), educativo (5,06), assistenziale (5,03), fisioterapico (4,97).

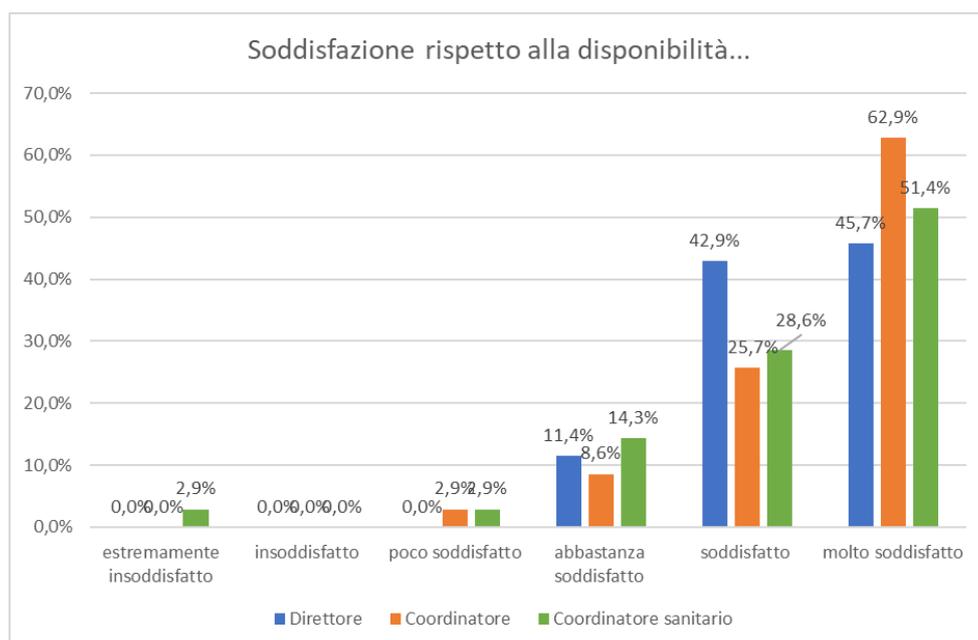


Commenti dei familiari

- ✓ Al servizio di fisioterapia ho detto di essere soddisfatta anche se non sono a conoscenza del servizio prestato al mio familiare sperando sia tale
- ✓ Purtroppo c'è una piccola parte di personale che non sa cosa sia nè il rispetto nè la dignità del paziente e questo oscura anche il lavoro di quei tanti che fanno bene il loro mestiere tenendo conto che una persona che scientemente fa questo tipo di scelta cioè di diventare operatore socio assistenziale sa benissimo a cosa va incontro e mi stupisco quando vedo e sento determinate cose!!!
- ✓ Sono stato molto deluso dal comportamento che ho osservato durante il contagio del virus gastrointestinale: gli ospiti infetti sono stati isolati in camera, obbligando i compagni di stanza a rimanere bloccati in stanza con il malato per giorni e giorni, pur non avendo contratto il virus, senza poter ricevere visite e senza potersi muovere. Questo è stato molto dannoso per la loro salute, sia fisica che mentale. Se dovessero ripetersi altri contagi, raccomando di isolare i malati, ma di non obbligare all'isolamento i sani, non c'è ragione! Per quanto riguarda il servizio di guardaroba e lavanderia, trovo scorretto che il carrello di distribuzione della biancheria lavata venga posteggiato sul corridoio dove gli ospiti a ritirano i propri vestiti: non è igienico e non è prudente che tutti possano toccare gli indumenti degli altri! Avrei piacere che si facessero intervenire periodicamente ditte specializzate nella disinfezione degli ambienti con l'uso di ozono o altri prodotti adatti a combattere il virus covid19, soprattutto nelle zone comuni
- ✓ Rispetto alle oss dipende dalla persona, la fisioterapia prima che ricominciassero le visite non era fatta poi, con i solleciti, adesso va meglio. Non so se ha mai partecipato al servizio animativo perché è una persona che bisogna stimolare. Rispetto e dignità non sappiamo bene perché non siamo presenti dopo la pandemia, ma dipende dalla oss.
- ✓ Purtroppo ci sono oss e infermieri che non sanno cosa è la dignità, il rispetto l'educazione! Gli ospiti purtroppo si sfogano con i famigliari e non vogliono che questi loro sfoghi vengano detti alle coordinatrici perché hanno paura delle conseguenze! Esiste e notato di persona che c'è il cosiddetto nonnismo!

Rapporto con il personale e rispetto della persona

Nel seguente grafico si riporta la soddisfazione dei familiari nei confronti dei professionisti di riferimento della struttura: direttore (media 5,34), coordinatori dei servizi (5,49) coordinatore sanitario (5,20).

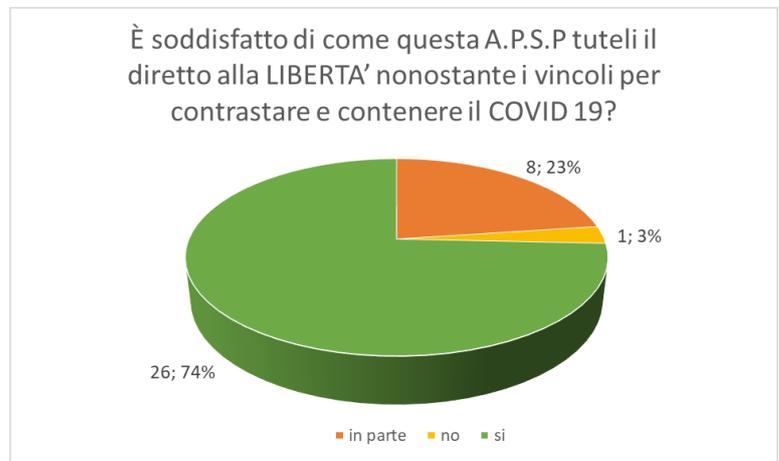


Commenti dei familiari

- ✓ Coordinatore sanitario inesistente
- ✓ dovrebbe programmare degli incontri periodici con i familiari degli ospiti per informarli circa le condizioni di salute

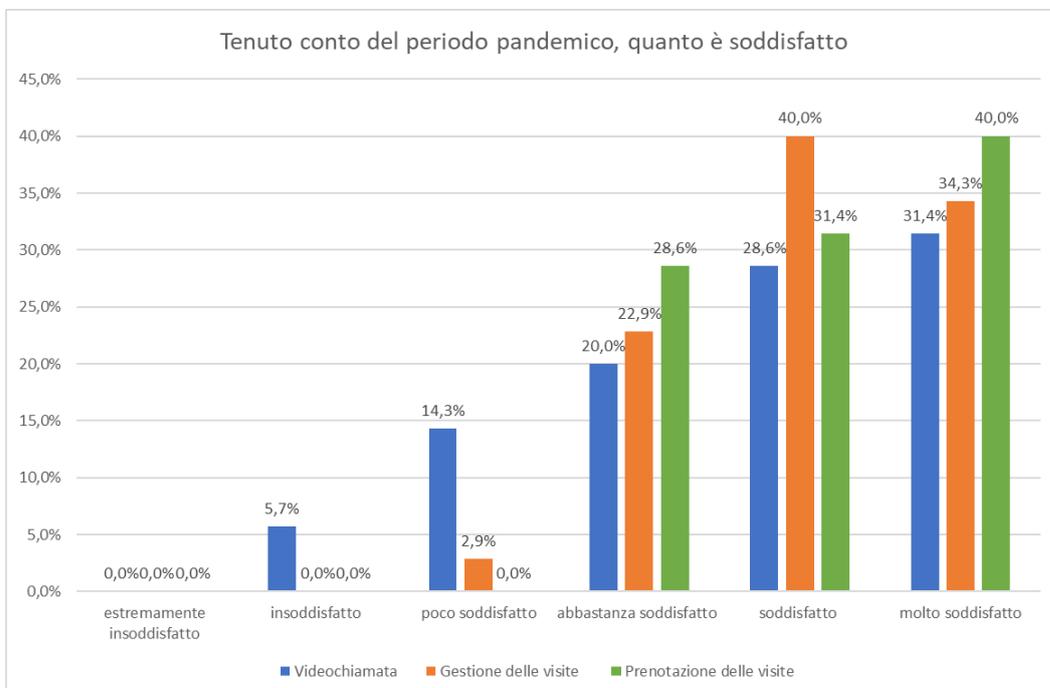
Ispirandoci al DIRITTO ALLA NORMALITA', ogni cittadino ha il diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

Il 74% dei rispondenti afferma di essere soddisfatto di come l'enti tuteli il diritto di libertà.



Gestione delle visite

Relativamente alla gestione delle visite durante il periodo della pandemia si riportano i seguenti risultati: soddisfazione per il servizio di videochiamata (media 4,66), gestione delle visite (5,06), modalità di prenotazione delle visite (5,11). Anche in questo ambito si rileva un grado di soddisfazione mediamente elevato.



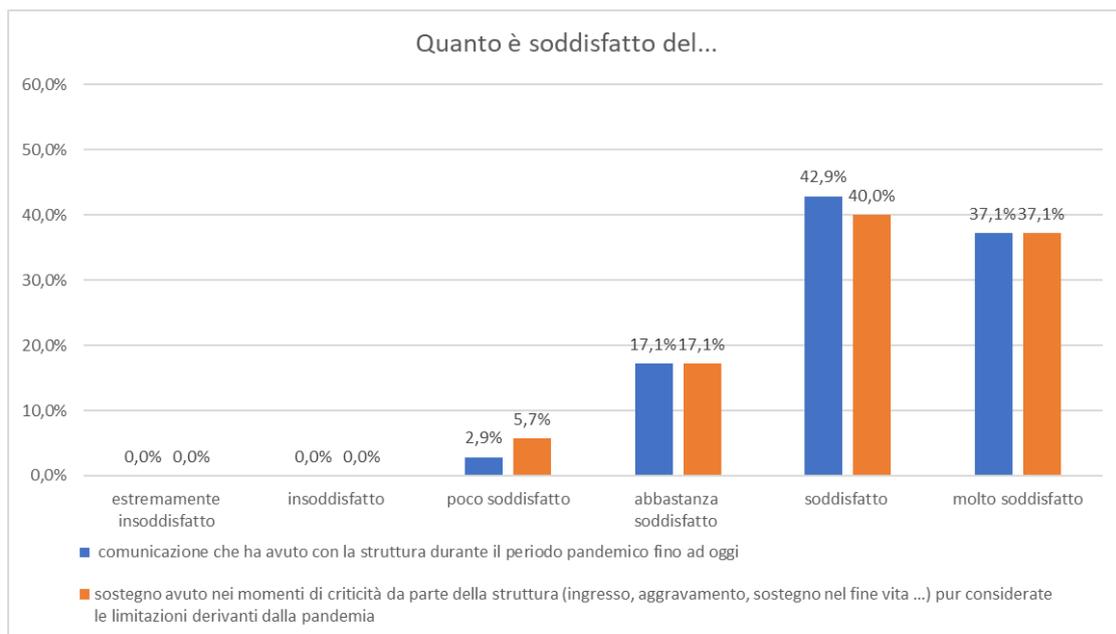
Commenti dei familiari

- ✓ La videochiamata purtroppo è difficile perché la zia non sente e magari viene fatta in momenti nei quali per noi è difficile rispondere.
- ✓ Purtroppo poche videochiamate
- ✓ Con certe malattie come la demenza la videochiamata bisognerebbe che ci fosse un operatore vicino all'ospite per stimolarlo un po' col familiare. Sulla prenotazione delle visite vanno bene, ma certe volte la visita del giorno dopo non risulta prenotata quando invece è prenotata.



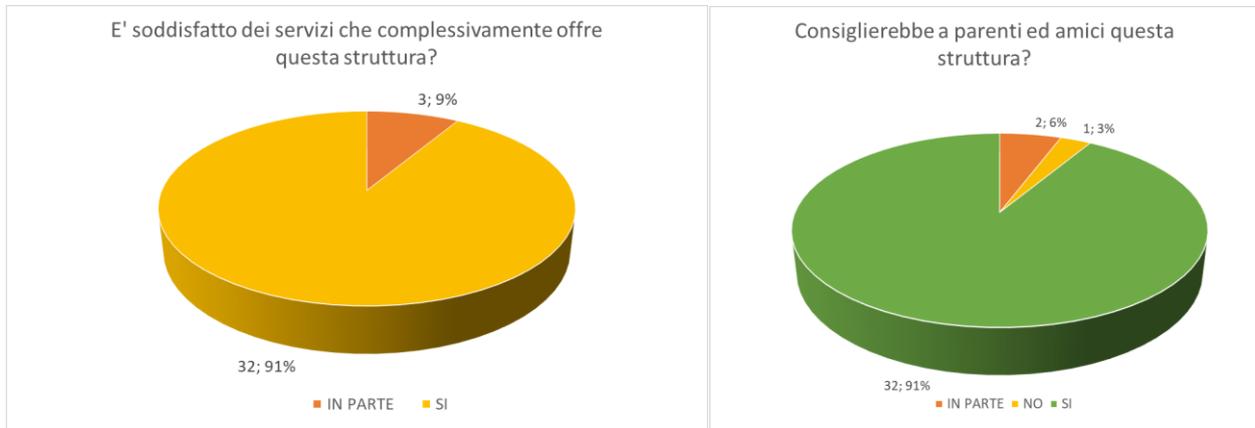
Coinvolgimento dei Familiari

Rispetto al coinvolgimento dei familiari, si è indagato il grado di soddisfazione rispetto alla comunicazione che ha avuto con la struttura durante il periodo pandemico e del sostegno ottenuto nei momenti di criticità da parte della struttura (ingresso, aggravamento, sostegno nel fine vita...) considerando le limitazioni derivanti dalla pandemia. Come si può vedere dal grafico sotto riportato anche in questo caso la soddisfazione risulta molto elevata (media di 5,14 per il primo item e 5,09 per il secondo).

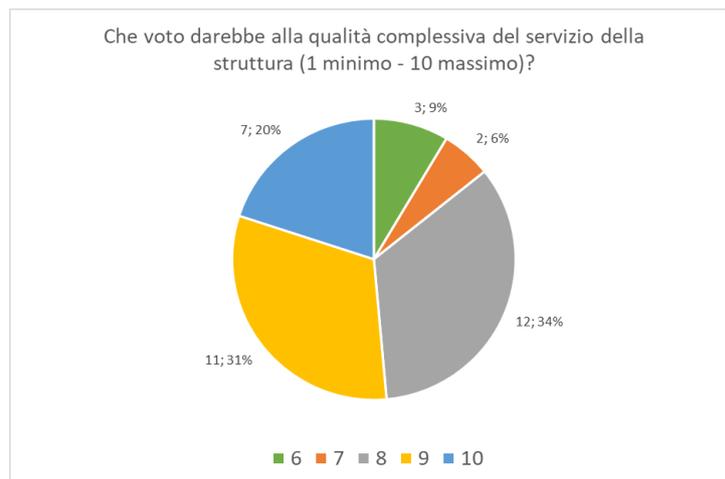


Soddisfazione complessiva

Le ultime domande del questionario chiedevano il grado di soddisfazione complessiva (assegnando un voto da 1 a 10) e se la consiglierebbe ad amici e parenti. In linea con il tenore delle precedenti risposte si riporta una soddisfazione molto alta.



Nessuno dei rispondenti ha assegnato un voto alla struttura minore di 6, confermando un grado di soddisfazione complessiva più che buona (media dei rispondenti pari a 8,49).



Commenti dei familiari di chiusura del questionario

13 familiari (pari al 37% dei rispondenti), hanno voluto utilizzare il campo libero lasciato alla fine del questionario per inserire commenti e suggerimenti per il miglioramento. Si riportano di seguito, fedelmente, i commenti inseriti.

1. Malgrado la pandemia e ulteriori problematiche, vedi virus intestinale che ha creato non pochi problemi, per fortuna per un periodo limitato, mancanza di personale per malattia o per non volersi vaccinare, la qualità della vita all'interno della struttura, rimane molto buona, grazie agli operatori che ci mettono tutta la buona volontà per fare star bene i nostri cari. Grazie a tutti!
2. Trovo estremamente assurdo il regolamento attuale cioè vietare le visite ai bambini (nipoti ecc.), togliere la possibilità' di far visita al proprio caro in due parenti assieme, mentre c'è la possibilità (firmando) di far uscire dalla struttura gli ospiti, portandoli a casa, nei bar ecc. E' un controsenso che non ha alcun fondamento. O si fa la tutela totale o si lascia entrare in struttura tutti. Spero che questo

argomento venga preso in considerazione. Calcolando anche il fatto che le operatrici stesse lo trovavo fuori luogo.

3. Segnalo che nella totalità dei casi in cui ho telefonato, ho sempre incontrato difficoltà prima di riuscire a parlare con un operatore. Non perchè la linea telefonica fosse occupata, tutt'altro... che fosse stato il numero del centralino, o quello del piano, o quello personale degli operatori... faceva poca differenza. Mi ero già promesso di segnalare questo problema che a mio parere non è trascurabile. Auspicando che possa essere risolto, non posso che ringraziare di cuore tutto il personale e chi dirige l'intera struttura.
4. Più personale per stare vicino agli ospiti, parlare con loro, fare due passi, cantare insieme, ecc. Più attenzione all'igiene orale. Creazione di altri spazi per familiari e ospiti.
5. Spesso manca personale nei vari turni, bussate alla PAT per ripristinare gli organici!
6. Il servizio di pulizia delle stanze andrebbe migliorato
7. Mi piacerebbe che le persone fossero più assistite/coinvolute durante la giornata e non lasciate sulla poltrona tutto il santo giorno ad aspettare che venga la sera.
8. Coinvolgere di più gli ospiti nelle attività specialmente quelli ancora in grado di capire non tenerli giornate davanti a una finestra specialmente d' inverno.
9. Curare maggiormente l'igiene ambientale, la pulizia e la disinfezione degli arredi e degli spazi comuni, l'areazione degli ambienti. Salvaguardare le capacità residue degli ospiti favorendo la possibilità di camminare all'aria aperta e impegnandoli in attività manuali di lavoro e di gioco.
10. Le informazioni riguardanti la salute degli ospiti dovrebbero essere date ai familiari più frequentemente e non come capita attualmente che devi sempre chiedere al personale perché' ti rendi conto che c'è qualcosa che non va al tuo caro. Ancora oggi non so se gli ospiti fanno il bagno, oltre alla pulizia quotidiana; si dovrebbero considerare anche le difficoltà di masticazione dell'ospite e provvedere a fornire pasti con alimenti tritati. Grazie
11. Che ci sia un controllo maggiore nella gestione, cura delle camere. Quando queste sono dotate di un televisore dovrebbe funzionare, anche se detto più volte, non è stato sistemato. Dato che questo è uno strumento di informazione sarebbe molto gradito dall'ospite e dai loro familiari.
12. Mi sembra che manchi un po' di organizzazione, ad esempio quando si prenota la visita o le videochiamate non si sapeva bene quando le facevano. Le oss e le infermiere sono bravissime ma certe dovrebbero avere più maniera. Bisognerebbe che per gli ospiti meno attivi o con la demenza ci fosse più attenzione e tempo dedicato anche prima della pandemia. Poi in lavanderia abbiamo avuto anche vestiti di qualità rovinati e hanno perso anche un paio di scarpe anche se non ha mai cambiato camera (mi hanno proposto di prendere un paio di scarpe di qualcun altro ma io volevo quelle del mio caro). Mi sembra che ci siano delle persone che stanno più di due ore alla visita e non mi sembra giusto. Qualcuno anche non usa bene la mascherina. Poi i tavolini del piano terra spesso sono sporchi e andrebbero puliti di più.
13. Il nonnismo NON deve esistere (oss giovani sono gentili, carini, professionali ma sono sottomesse da oss "anziane"). Le coordinatrici e il direttore dovrebbero andare al piano più spesso a osservare gli ospiti in camera, nella sala... Magari scambiando anche delle parole!!! Controllare il lavoro dell'équipe! Se c'è un ospite in fin di vita serve più attenzione da parte dell'oss e soprattutto delle infermiere giovani (esempio controllare l'ospite più volte nell' arco del turno).